

## 虹の箱委員会（事業所利用委員会）より



\*「医療・介護・生活 アンケート」に寄せられた貴重な要望・提案をたくさん書いていただきありがとうございました。回答が遅くなってしまいました。今後ともよろしくお願い申し上げます。

### I グループ

**気安く診療が受けられる事**

**誰もが頼れる診療所になって下さい。（若い人にもPRを）**

**気軽に相談に乗れる診療所になってほしい。**

**挨拶は少し改善。問診の時だけでなく、今日初めて見た顔であれば声掛けを。挨拶されると気持ち良いものです。**

回答：

- ・けんろく診療所は、患者様の受診状況の把握や待ち時間対策に役立てる事として、予約制を採用しています。また、予約をされていない患者様も受診できるようになっておりますのでお気軽にご来院下さい。けんろく診療所は、ご家族で安心してかかれる「かかりつけ医」「家庭医」を目指しておりますので、お子様からご高齢の方までお気軽にご相談下さい。ホームページや携帯電話（ショートメッセージサービスSMS）なども取り入れて、利便性を高めていきます。金沢医療生協には、併設された居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）をはじめとする、在宅介護を支援するチームがあります。介護についても、まずは外来にご相談いただければ、専門の職員と連携を取ってサービスにつなげていきます。今年度から、受付体制を充実させ気軽に相談に乗れるように努めていきます。接遇改善につきましても、「お大事に」「お気を付けて」など、皆さんにお声掛けができるようにスタッフ1人ひとり心がけていきます。

### II グループ

**夜6：30までは、難しいですか。**

**夕方せめて6：30まで診療してほしい。**

**先生一人で過労ではないか心配です。Drを増やす等、診察時間に配慮が必要。**



回答：

- ・当初は18：30までの外来となっておりますが、現時点での診療時間は職員の体制上により18：00とさせていただきます。
- ・医師問題については、以前は週1回の代診の時間帯に診療時間内ではできない書類整備等を行っていましたが、現在、石川民医連全体の医師数が足りておらず、外部の医師支援に頼りながら各病院や診療所で診療を行っています。今後も皆様といっしょに医師紹介運動と奨学生拡大運動取り組みながら、皆様のご要望に応えられるよう努めて行きます。

### III グループ

**待ち時間が長くなる場合、一言あればと思う。**

**予約時間を守ってほしい、毎回30分ずれるのは、納得できない。**

回答：

- ・いつもお待たせして申し訳ございません。予約時間については、時間を守るように診療にあたっております。予約を知らない患者様や急なご病気の患者様については、突発的であり、症状に応じて予約の方の時間の間に組み入れて診察をしております。当日の緊急な対応が必要となった場合、他の医療機関にスムーズに受診できるように紹介することもあります。一人ひとりの診察時間にも差があり、予約の患者様にはご迷惑をおかけしております。外来スタッフは、予約時間を意識してスムーズに診療できるように努めてい

ますが、順番が変更になる旨を説明せず、不快な思いをされた方もいらっしゃるかと思います。今後、説明を行いご理解いただけるように努めます。

- ・待ち時間の長さについては、多くの皆様よりご指摘いただいております。昨年の11月より、処方箋発行手順の見直しなどに取り組んで参りました。また、システムの変更も行い、少しでも皆様が満足される対応をと心がけています。システムの変更後に、「皆様方から待ち時間も短くなった」「診察までの待つ時間が分かりやすくなった」などのお声が外来スタッフに届いており、励みとなっています。今後とも、皆様のご意見を取り入れ待ち時間対策に努めて行きます。

#### Ⅳグループ

**受診した時の病状に対処してほしい。1ヶ月後に受診した時では遅い。**

回答：

- ・ご意見ありがとうございました。また、ご期待に沿えることができなく申し訳ございませんでした。どのような受診状況であったかわかりませんので、適確なお答えになるかわかりません。ご容赦ください。

一例ですが、健診の異常値を指摘され、治療の相談を受けることが良くあります。特に、高血圧症や脂質異常症、糖尿病疑いなど生活習慣にかかわる異常を認めてのご相談を受けた場合には検診時の状況（検診の時12時間以上の空腹状態で採血を受けているかどうか、どの程度の異常値か）によっては、診察（身体所見、検診の異常値の検討）をしたうえで、再度採血検査、その他の検査を行うこともあります。その場合でも、原因診断と重症度を考慮し、それぞれの病気のガイドライン（専門学会などで発行している、治療や検査の標準的基準を記した文書）に沿って、その日から内服などの治療を開始する場合がありますが、脂質異常症などで時々あるのですが、急いでの治療が必要のないと判断された場合には、病態の精査とその疾病に対する一般的な生活指導をまず行い、検査結果や1か月後の生活習慣の状態を診察したうえで個々人の状態に応じた内服処方を選ぶなどを行うことを心がけています。患者様にはできるだけ了解いただけるよう説明しているつもりですが、不十分であることもあるかもしれません。患者様が、その日受診に来られた目的にそぐわない診療をされたと思われた時は、忌憚のないご意見を預けると幸いです。今後ともご指導の程よろしく願いいたします。

#### Ⅴグループ

**電気やマッサージが出来れば良い。**

回答：

- ・これまでも、インフルエンザの流行時には、物理療法の患者様の感染予防のため、しばらく中止とさせて頂きながら続けてきました。当診療所では専門のスタッフを配置することが難しく、利用者も減少傾向となり、この近隣には専門の機関もあることから2014年の1月末で全面中止とさせて頂きました。尚、物理療法器具につきましては、通所リハビリテーション「ひまわり」で引き続き活用しています。皆様のご要望に沿う事が出来ず申し訳ございません。

#### Ⅵグループ

**待合室で症状を聞かれるのは嫌い。別室があれば良い。**

回答：

- ・おっしゃる通りです。現在は手狭なスペースでの対応となっており、ご迷惑をおかけしております。今後、初診の方、込み入った内容、相談ごとの方々への対応については、別室での聞き取りも含めてスタッフ一同で検討しながら対応させて頂きたいと思っております。

今後ともよろしく願いいたします

